

## 酒店管理(五年制)

### 一、基本信息

专业代码:640105

招生对象:普通初中毕业生

修业年限:全日制脱产 五年

教育类型:高职

学历层次:大专层次

首次招生年度:

### 二、职业面向

#### (一)职业领域

酒店管理专业主要为企业培养各类酒店服务、酒店管理人员,根据中华人民共和国职业分类大典(2015版),其所属的职业领域和岗位分述如下(表1):

表1 酒店管理专业的职业领域

职业大类	职业中类	职业小类	职业描述
第四大类 (GBM40000) 社会生产服 务和生活服 务人员	4-03(GBM40300) 住宿和餐饮服务 人员	4-03-01(GBM40301) 住宿服务人员	从事宾馆、酒店、旅店等前厅服务和客房服务的人员
		4-03-02(GBM40302) 餐饮服务人员	在餐饮服务场所,从事顾客餐饮服务工作的 人员
		4-03-99(GBM40399) 其它住宿和餐饮服务人员	未列入 4-03-01 至 4-03-02 的住宿和餐 饮服务人员

#### (二)初始就业岗位群

根据调研结果,结合《中华人民共和国职业分类大典》、我院酒店管理专业发展现状及特点和豫晋陕黄河金三角、中原经济区酒店发展趋势及人才需求特点,可以确定我院酒店管理专业的主要初始就业岗位为各类星级酒店、高级餐馆、西餐厅、咖啡店、健身娱乐场所、高级商业服务的服务人员,主要有前厅部服务员、客房部服务员、餐饮部服务员、行政文员、调酒员以及销售部营销员等。

1、前厅服务员。迎送宾客;预订房间;提供酒店问询服务;住宿登记,分配客房,核发客房磁卡或钥匙;提运宾客行李;保管宾客物品;收费结账;进行公关推销与协调。

2、客房服务员。在客房区域迎候宾客,接待住宿;登记访客;办理住宿案客委托事项;为客房运饮水,存充客房酒水;整理和客房和楼层区域的售消毒器皿;补充客房和卫生间配备用品;收发洗涤客衣;维护客房设备设施,报修维护客房区域的安静,处理并上报险情和异常现象登记、保管和上交宾客遗留物品;进行客房日常管理与成本控制。

3、旅店服务员。迎宾送客、问询查询、预定客房;办理住宿和和访客登记;进行收发信件、存物、订票、订餐等委托服务;清洁、整理客房和公共区域卫生;提供餐饮服务,消毒器皿,保管物品;维护设备设施及

服务用品;收费结帐。

4、餐厅服务员。了解厨房当日饮料、酒水、水果等货源及菜品的供应情况;检查餐厅的桌椅、照明、空调等设备,准备餐具、酒具、水具等器具;根据宴会要求,设计整体台型,选配、摆放器皿和餐具;进行菜点介绍、推荐,菜单记录传递等席前服务;进行上菜、报菜名、布菜、斟酒倒水、更换餐具等席间服务;迎宾送客;进行结账收款、清理餐桌等席后服务;清洗、消毒、分类保管餐具、厨具和酒具等。

5、茶艺师。鉴别茶叶品质;根据茶叶品质,选择相适的水质、水量、水温和冲泡器具,选配茶点;根据茶艺要求,选配音乐、服装、插花、熏香等;展示、解说茶水冲泡流程和技巧;介绍名茶、名泉及饮茶知识、茶叶保管方法等。

6、调酒师。补充酒水和调酒所需辅料、装饰物;清洁酒吧,消毒调酒用具;装饰酒吧,陈设酒水;设计酒品调制方案,调制混合酒鸡尾酒或时令饮品;进行调酒技艺表演;展示、推介酒店的特色饮品;进行酒吧日常管理与核算。

### (三)发展或晋升岗位群

酒店管理专业学生经过 3-4 年的工作,晋升的岗位是大堂副理、前厅部主管、客房主管、餐饮主管等,其代表性岗位描述如下:

1、大堂副理:掌握饭店各项设施,功能及营业时间;保证本部门各分部与酒店其他相关部门保持良好的沟通及协调;及时、准确、认真地处理宾客投诉、记录反馈,事后作好案例分析;督导前台工作,协助前台主管,领班作好宾客的接待工作;处理外电、外访的酒店总经理等领导接待工作;配合保安部做好安全、消防工作,以及检查前台工作人员对外籍宾客客户籍录入及发送情况。

2、前厅主管:向前厅部经理负责,对前厅部进行管理,制定年度工作计划,协助制定前厅的岗位责任制、操作规程和其他各项规章制度,并监督执行,了解当日房志、房态、预订情况、VIP 情况、店内重大活动等事宜,参与 VIP 等重大活动的排房和接待工作。负责前厅部的设备维护,确保设备的正常运转,协调与销售客房和接待工作相关的班组和部门之间的关系。

3、客房主管:巡视客房各个负责点,抽查客房卫生,查看 VIP 房和走客房,与前厅部、工程部、销售部及有关部门密切合作,随时注意核对房态,提供准确的客房状况。巡视客房部所有区域,监督指导客房部各部工作质量和效果。

4、餐饮主管:负责餐厅的日常管理工作,并与厨房保持密切联系,确保餐厅的服务质量,直接对餐厅经理负责。每日检查设备、家具、餐具的摆设及其完好情况。服务用品及清洁卫生,检查库存物资;检查员工仪容仪表。布置重点推销菜式。妥善处理客人投诉和质询。

### (四)工作过程分析与典型工作任务、职业能力分解

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别(或技术领域)
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业 (61) 餐饮业 (62)	前厅服务员(4-03-01-01) 客房服务员(4-03-01-02) 旅店服务员(4-03-01-03) 餐厅服务员(4-03-02-05) 茶艺师(4-03-02-07) 咖啡师(4-03-02-08) 调酒师(4-03-02-09)	前台接待 客房协调 销售部协调 餐厅服务 酒吧调酒

### 三、人才需求分析与专业定位

#### 1、行业发展现状及人才需求状况

根据国家旅游局《中国旅游业“十三五”人才发展规划》,“十三五”期间,旅游业年新增直接就业人数 100 万人左右,到 2020 年,旅游业直接就业人数达到 3300 万人,旅游人才数量由“十二五”末的 670 万人达到 825 万人。这使我国的旅游业面临着更多的机遇和挑战。一方面,随着人民生活水平的提高,对旅游休闲的需求将更加旺盛,也为酒店业发展提供了更多的发展和就业机会;另一方面,外资的大量进入,加剧了酒店行业竞争,对酒店管理专业人才的需求也更加旺盛。

河南处于中原腹地,有着丰厚的旅游资源,旅游业较为发达,旅游业的快速发展为本地区带来了大量的客源,因此,酒店行业的发展也十分迅速,对人才的需求也更加渴望,所有这些,都预示着本专业具有良好的就业前景。

#### 2、专业定位

本专业培养的学生应立足三门峡、面向金三角、服务大中原,面向酒店及相关行业,培养能从事酒店前厅、餐饮、客房等一线部门的基层、中层管理,德、智、体、美全面发展,具有良好的职业道德素养、服务意识,具有职业生涯发展基础、具备可持续发展能力的高素质技能型酒店管理人才。

### 四、培养目标与规格

#### (一)培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展,具有良好职业素质和创新精神,适应酒店行业发展需要,具有一定的科学文化水平,良好的人文素养、职业道德和创新意识,精益求精的工匠精神,掌握本专业知识和技术技能,具有较强的就业能力和可持续发展的能力,面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、旅店服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等职业领域的发展型、复合型、创新型技术技能人才。

#### (二)培养规格

##### 1.素质

(1)坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下,践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感;

(2)崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动,履行道德准则和行为规范,具有社会责任感和社会参与意识;

(3)具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维;

(4)勇于奋斗、乐观向上,具有自我管理能力、职业生涯规划的意识,有较强的集体意识和团队合作精神;

(5)具有健康的体魄、心理和健全的人格,掌握基本运动知识和一两项运动技能,养成良好的健身与卫生习惯,良好的行为习惯;

(6)具有一定的审美和人文素养,能够形成一两项艺术特长或爱好。

##### 2.知识

(1)掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识;

(2)熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识;

- (3)掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。
- (4)掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。
- (5)熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。
- (6)了解信息通信技术,熟悉酒店信息化应用的基本知识。
- (7)掌握酒店基层督导管理知识,熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

### 3.能力

- (1)具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力;
- (2)具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力,具备一定的英语听说、读写能力,熟练使用常用职业英语,并能进行一般业务沟通。
- (3)具备创新意识,能创造性地开展工作,满足宾客个性化要求。
- (4)具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力,并能应对各种突发状况。
- (5)具备酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力;
- (6)具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力;
- (7)具备酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力;
- (8)具备一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

## 五、人才培养模式及特色

在学院“岗位主导·项目带动”人才培养模式的基础上,本专业的人才培养模式是“岗位主导,校企融合,三力驱动”,根据酒店职业岗位发展定位专业发展方向,根据酒店职业岗位能力的发展定位专业培养目标,根据职业技术领域发展需要定位课程体系。人才培养过程中,企业和学校两个育人主体的相互融合,两个育人环境的相互融合,企业文化与学校文化的相互融合;教学内容与职业岗位能力深度融合,教学环境与工作环境深度融合,企业人员与专业教师“双职、双责”深度融合。在实现人才培养目标上充分发挥企业的参与力、教师的创造力和学生的学习力,形成“三力”驱动。企业直接参与专业人才培养方案制定,直接参与人才培养过程质量控制,直接参与教学过程评价,充分发挥其主体参与力。学校在人才培养过程中,充分利用校企两种资源,提高对各种教学条件的操控力;教师在理论与实践相结合、职业性与开放性相结合、教书与育人相结合中充分发挥其创造力;“双证”并举,基础与拓展并举,不断提高学生的就业竞争力,从而体现学校的培养力。学生在学习过程中,充分享受学校和企业的二元文化辐射,信息共享,合作学习,不断提高搜集、运用信息的能力、合作学习的能力和终身学习的可持续发展能力,形成团队学习力。在“三力驱动”中,学校的培养力是主导,企业的参与力是关键,学生的学习力是目标。

本专业的人才培养特色是广泛推行订单培养,已经先后连续多年组建了“永顺班”、“中青旅班”等较成功的“订单式”培养班,企业和学校共同谋划专业建设与发展,共同研发特色人才培养方案,以就业为导向,以岗位为主导,打造职业生涯指导链,以职业素质养成和岗位能力训练为主线,突出岗位的针对性和职业的适应性;把校企合作提升到企业、专业双向全程介入的层次,取得了校企合作共赢的良好效果。

## 六、教学模式及培养模式

本专业采取工学结合的订单式培养模式,学生在校学习期间,企业导师定期、不定期到校对企业文化以及企业运行管理内容进行授课,加强学生与企业之间联系,增强学生对企业的认同感,加强二者之间对接,学生在最后顶岗实习期间,进行顶岗锻炼,同时学习在酒店实用知识,由专业导师到企业进行授课,及时加强学生知识方面的欠缺,同时,注重学生的职业道德培养,强调培养学生良好的服务意识、团队精神、创新精神与意志品质;同时,这种教学模式注重职业技能的培养,以实用为中心,以“综合素质+专业技能”为人才培养目标,培养满足酒店行业一线需要的“下得去、留得住、用得上”的服务型专业人才。

## 七、课程设置及要求

### (一)公共基础课程

根据党和国家有关文件规定,将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课;并劳动教育、大学语文、信息技术、公共外语、创新创业教育、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

### (二)专业(技能)课程

#### 1.前厅服务与管理

##### (1)课程目标:

依照客人到店的业务流程,遵循必需、够用的原则,以前厅核心业务为中心教学任务,加强实践练习,培养学生解决前厅入住到离店的各类实际问题的能力。

##### (2)主要内容:

认识前厅部、客房预订服务、礼宾服务、入住接待服务、商务中心和总机服务、离店结账服务以及酒店管理信息系统等

##### (3)教学要求:理论教学

#### 2.客房服务与管理

##### (1)课程目标:

通过酒店客房主要工作内容的学习和操作,使学生掌握客房服务与管理的基础知识、操作技能和相关管理知识,为后续相应工作岗位的顶岗和升迁提供支持。

##### (2)主要内容:

了解客房部组织结构、认识客房产品设计,掌握客房清扫服务、熟悉酒店公共区域清洁、能够完成客房对客服务,学习客房部安全管理和设备用品管理。

##### (3)教学要求:理论教学

#### 3.餐饮服务

##### (1)课程目标:

依照客人到店的业务流程,遵循必需、够用的原则,以餐饮核心业务为中心的教学任务,加强实践练习,培养学生的餐饮服务技能及处理餐饮工作中各类实际问题的能力。

##### (2)主要内容:

餐饮行业发展概况、餐饮服务礼仪实训、餐饮服务基本技能、菜肴和酒水服务技巧、餐饮服务岗位服务流程和服务技巧、中西餐宴会服务等。

##### (3)教学要求:理论教学

#### 4. 餐饮运营与管理

##### (1) 课程目标:

以酒店管理人员岗位工作胜任力培养为目标,按照酒店餐饮业概况、餐饮市场营销、餐饮服务管理、菜单管理、餐饮生产管理、餐饮综合管理六个学习单元分类,开展案例研讨为主要教学手段,能系统地了解相关工作理念、方法以及工作过程中的技巧和技能,形成酒店餐饮运营管理工作的基础能力。

##### (2) 主要内容:

酒店餐饮业概况、餐饮市场营销、餐饮服务管理、菜单管理、餐饮生产管理、餐饮综合管理等。

##### (3) 教学要求: 理论教学+实践教学

#### 5. 酒店财务管理

##### (1) 课程目标:

以酒店管理人员岗位工作胜任力培养为目标,熟悉酒店财务的基本活动过程,掌握财务部日常业务基本程序与标准,能够掌握酒店筹资管理、投资管理、营运资金管理、收入管理及成本控制等方法,进行酒店财务分析。同时,具有信息收集能力以及团队合作精神。

##### (2) 主要内容:

酒店财务管理基础知识、财务部日常业务基本程序与标准、酒店筹资管理、酒店投资管理、酒店营运资金管理、酒店收入管理及成本控制、酒店固定资产管理、酒店财务预算管理、酒店财务分析等。

##### (3) 教学要求: 理论教学+实践教学

#### 6. 酒店人力资源管理

##### (1) 课程目标:

掌握人力资源管理的基本理论与知识,并能结合案例和酒店的实际情况灵活加以运用,提高人力资源管理方面分析问题和解决问题的能力,从而为今后学习其它专业课奠定基础,也为学生毕业后从事人力资源管理实际工作打下理论基础。

##### (2) 主要内容:

酒店人力资源管理涵义,酒店人力资源战略规划,酒店人才招聘与配置,酒店人力资源培训管理、酒店人力资源绩效管理、酒店人力资源薪酬管理、酒店劳动管理管理及现代酒店人力资源管理趋势。

##### (3) 教学要求: 理论教学+实践教学

#### 7. 酒店市场营销

##### (1) 课程目标:

牢固树立以顾客为中心,满足消费者需求的营销理念,熟悉营销活动的营销过程,在强化的营销案例分析、实习实训等先进教学方法及手段的支撑下,掌握营销各环节的基本操作方法,能够制定营销计划,并能把市场调研和分析方法行业应用相结合,同时,具有信息收集能力、市场机会识别能力、以及团队合作精神。

##### (2) 主要内容:

酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研、酒店客源市场及其细分、酒店产品设计、酒店产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销活动策划、营销活动管理与预算等。

##### (3) 教学要求: 理论教学+实践教学

## 8.酒店英语口语

## (1)课程目标:

通过学习酒店各部门的英语听力、口语表达,使学生在充分掌握专业词汇的基础上,能进行流利的英语会话,提供高质量的对客服务。

## (2)主要内容:

酒店前厅客房预订、登记入住、叫醒服务、咨询服务,客房部干洗服务、客房内服务,餐饮部点菜服务、预订服务、酒吧服务、结账方式,康乐部健身服务、桑拿浴室、保龄球馆、棋牌室服务,商务中心打印复印以及接受、发送传真等对客服务。

## (3)教学要求:理论教学+实践教学

## 9、管理学原理

## (1)课程目标:

通过本课程的学习,使学生掌握管理学的基本理论与基本方法,明确管理的职能,理解并掌握各项职能的相关方法与技术,培养学生在管理方面的应用能力与创新能力。

## (2)主要内容:

管理概述、计划与决策、组织结构与设计、领导、激励、沟通、控制等。

## (3)教学要求:理论教学+实践教学

## 10、酒店心理

## (1)课程目标:

通过本课程的学习,使酒店管理专业的学生认识酒店心理学在酒店业发展中的作用、地位和意义,掌握宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般规律,能够提高为宾客服务技能,为从事酒店服务与管理工作打下坚实的基础。

## (2)主要内容:

酒店心理学概述、顾客心理、酒店各部门服务心理、顾客投诉及售后心理、酒店员工的个性心理与群体心理、酒店员工的心理保健。

## (3)教学要求:理论教学+实践教学

## 11、酒店文化概论

## (1)课程目标:

通过本课程的学习,使酒店管理专业的学生了解酒店文化的内涵,理解酒店文化的价值,树立以客人为本的职业意识,开拓职业视野,陶冶职业情操,激发酒店服务工作的兴趣,提高综合素养,并在将来的酒店服务与管理中更规范、有创造性地开展工作。

## (2)主要内容:

中外酒店的发展概况、酒店组织结构、认识酒店文化、酒店文化赏析、酒店文化实践等。

## (3)教学要求:理论教学

## 12、现代酒店经营与管理

## (1)课程目标:

通过本课程的学习,使学生对酒店行业有全面了解,熟悉酒店基层管理的相关知识,掌握基本内容和

基本方法,培养学生具有专业意识和创新精神。

(2)主要内容:

酒店与酒店管理认知、酒店内部管理、酒店日常管理、酒店业务管理。

(3)教学要求:理论教学+实践教学

13、职业礼仪

(1)课程目标:

通过本课程的学习,使学生牢固树立礼貌服务意识,具有良好的礼仪素养,养成良好的礼仪习惯,能根据实际情况灵活、准确地加以运用,更好地胜任酒店服务工作。

(2)主要内容:

酒店服务礼仪入门、个人形象塑造、职场交际礼仪、酒店服务礼仪、宗教民俗礼仪。

(3)教学要求:理论教学+实践教学

(三)素质教育与能力拓展课程

素质教育与能力拓展课程包括通识课程、素质教育必修课程和创新创业教育实践课程三类。

通识课程是为学生提供多学科交叉综合的优质课程,培养学生健全的人格,拓展知识视野,为未来的职业生涯和人生发展奠定基础。通识课程由教务处组织,各院部组织申报。开课前一学期末向学生公布。每门课程 30 学时,1.5 学分。学生在校期间至少要选修 4 门通识课程、获取 6 学分。其中,所有学生必须至少一门艺术类课程。

素质教育课程包括暑期社会实践、学生社团及专业协会活动、志愿者服务、劳动实践、思想品德与行为习惯养成、素质拓展等课程内容。素质教育课程由学工部负责。学工部对学生的素质教育统一规划,根据人才培养方案的编制要求,负责制定具体实施方案、管理细则、以及监控和评价体系,并负责实施。具体方案和学生成绩评定需要报教务处审批备案。学生成绩由学工部等部门统一组织,录入学生成绩系统。其中,暑期社会实践,2 学分,必修课,不计入总课时。由团委负责。志愿者服务、学生社团及专业协会 2 学分,限选课,利用课余时间进行,不计入总课时。学生至少需获得 2 学分。由团委组织实施与考核。劳动实践 1 学分,24 学时,必修课。素质拓展,1 学分,必修课,利用课余时间进行,不计入总课时。思想品德与行为习惯养成 2 学分,不计入总课时。

创新创业教育课程。创新创业教育课程包括创新创业基础教育和创新创业实践课程。创新创业基础教育包括《职业规划与职业素质养成训练》《就业与创业指导》等课程,纳入公共基础课。创新创业实践活动课程包括创新创业教育活动、创新创业竞赛、创新创业经营实践活动等。5 学分,必修课,不计入总课时,创新创业实践活动成绩由创新学院等部门在第五学期结束统一组织评定,并录入学生成绩系统。

## 八、课程体系基本结构

### 1.专业课程体系说明及课程体系结构

课程体系包括公共基础课程、专业(技能)课程、素质教育与能力拓展课程三大模块,将学习领域按照“工作过程”进行情景划分,使理论与实际工作紧密结合。

(1)公共基础课模块包括:

思想道德修养与法律基础、体育、英语、就业指导、中国优秀传统文化、高职生心理健康等。

(2)专业能力课程模块包括专业基础课程、专业能力课程、专业实践课程、专业拓展课程。



专业基础课程包括酒店文化概论、管理学、现代酒店经营与管理、酒店英语、沟通技巧等。

专业能力课程包括前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务、餐饮运营与管理、酒店财务管理、酒店人力资源管理、酒店市场营销等。

专业实践课程包括前厅技能实训、客房技能实训、餐饮技能实训、茶艺技能实训、认识实习、跟岗实习、顶岗实习等。

专业拓展课程包括插花艺术、酒店物品赏析、宴会设计与服务、酒店安全与法规、酒店督导管理实务、茶与茶文化等。

## 2. 专业实践教学体系说明及实践教学课程(环节)

序号	名称	主要实训项目	技能	考核要求	参考学时(周)
2	客房技能实训	中式铺床、对客服务、客房卫生清洁、领班查房	掌握客房卫生清洁及对客服务的基本技能	实操考核	36 学时
3	餐饮技能实训	托盘服务、餐巾折花、斟酒服务、中西餐宴会摆台、分菜服务、上菜服务等	掌握中、西餐基本服务技能	实操考核	36 学时
4	茶艺技能实训	盖碗冲泡、玻璃杯冲泡法、紫砂壶冲泡法、茶席布置、基础茶礼	掌握六大基本茶类的冲泡方法	实操考核	18 学时
5	校内实训	参观体验不同类型酒店	对酒店的工作环境和相关岗位的认识	实训报告	24 学时
5	认识实习	到实际工作岗位学习相关技能	对酒店的工作环境和相关岗位的认识	实训报告	7 周学时
6	跟岗实习	跟从一线技术人员参与实际岗位工作	巩固和加深所学专业知识和技能		8 周
7	顶岗实习	参与各实际项目不同岗位工作	综合了解实际项目情况, 掌握不同岗位技能		18 周

## 九、专业主干、核心课程说明(见附表 6)

### 十、毕业要求与条件

1. 本教学计划总课时 4630, 理论课时 2486, 占总学时的 51%, 实践课时 2144, 占总学时的 49%。

2. 本专业毕业生必须修够学分为 248.5 学分。公共基础课程 122.5 学分, 专业课程 107 学分, (其中专业基础课程 29 学分, 专业能力课程 14 学分, 专业实践课程 40 学分, 专业拓展课程 24 学分), 素质教育课程 8 学分, 创新创业教育课程 5 学分, 通识教育课程 6 学分, 合计教学计划内需要取得 248.5 学分, 方可毕业。

### 十一、继续专业学习深造建议

本专业毕业生可以通过自学考试、专升本、网络教育、成人教育等形式, 完成酒店管理、旅游管理、工商管理等专业本科、研究生的学习与深造。

### 十二、实施保障

#### (一) 师资队伍

序号	专业核心课程	主要教学内容及要求
1	前厅服务与管理	前厅业务基础、客史档案管理、总机服务、客房预订服务、礼宾服务、总台服务、大堂及行政楼层服务、商务中心服务、宾客关系管理、前厅服务质量管理、前厅组织管理等
2	客房服务与管理	客房业务基础、客房清扫、对客服务、公共区域清洁保养、布草房与洗衣房运转、客房部组织管理、客房部质量管理、客房部费用控制、客房部安全管理等
3	餐饮服务	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养、餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识、中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务、菜单设计、中西餐厅督导管理技巧等
4	餐饮运营与管理	市场分析与经营定位、餐厅布局与设计、餐厅组织与服务规范、经营产品设计、经营物资筹措、经营管理规范建立、市场推广策划、经营预算与成本管理等
5	酒店财务管理	酒店财务管理的原则与方法、酒店资产管理、酒店预算管理、酒店成本费用管理、酒店价格管理及营业收入管理、酒店税金管理与利润分配、酒店财务分析等
6	酒店市场营销	酒店市场营销原理、酒店营销信息系统及调研、酒店客源市场及其细分、酒店产品设计、酒店产品定价、酒店营销渠道选择与管理、酒店营销活动策划、市场营销活动管理与预算等
7	酒店人力资源管理	酒店人力资源管理概述、酒店工作分析、员工招聘与配置、酒店员工培训与开发、酒店绩效管理、薪酬管理、员工劳动关系管理等

#### 1.对本专业的专任教师的要求

- (1)具有高校教师资格和本专业领域有关证书;
- (2)有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心;
- (3)具有酒店管理相关专业本科及以上学历;
- (4)具有扎实的专业理论功底和一年及以上住宿业、餐饮业等行业实践经历;
- (5)具有信息化教学能力,能够开展课程教学改革和科学研究;
- (6)每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

#### 2.对本专业的兼职教师的要求

- (1)具有在企业至少工作3年以上经历;
- (2)具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神;
- (3)具备丰富的住宿、餐饮等旅游企业服务与管理经验;
- (4)在企业曾担任中高级管理职务或是专业技术能手;
- (5)具有中级及以上相关专业职称;
- (6)能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

#### (二)教学设施

##### 1.专业教室基本条件

一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入或WiFi环境,并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态,符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

##### 2.校内实训室基本要求

酒店管理专业的校内实训基地应从实景、实境的角度出发,包括餐饮实训室、客房实训室、酒吧实训室、酒店信息系统实训室等实训场所,有条件院校的酒店管理专业实训基地可以实现实际运营。

(1) 餐饮实训室:配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训室配备直径 1800mm 餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等。西餐实训室配备 2400x1200mm 餐桌、西餐椅、工作台,西餐宴会餐具等。承担中、西餐服务。

(2) 客房实训室:配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床(2000x1200mm/2000x1800mm)及棉织品等,承担客房服务。

(3) 酒吧实训室:配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。调酒用具、杯具、酒水等。承担调酒技能、酒吧服务。

(4) 酒店信息系统实训室:配置教学主控台及前台接待软件、投影仪或多媒体一体机等。台式计算机等。承担前厅服务。

### 3. 校外实训基地应具备的条件:

具有稳定的校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则,选择经营情况比较理想,拥有专业技术能手,人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地,可供完成前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练和跟岗实习;实训指导教师确定,实训管理及实训规章制度齐全。

### 4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。优先选择经营业绩良好、能够提供实践指导教师、具有完善的培训机制和提供住宿条件的企业作为学生实习基地;实习企业的职责和实习过程管理严格遵循《旅游类专业学生饭店实习规范》(LBT 031-2014)。有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度,有安全、保险保障。

### 5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台,创新教学方法、提升教学效果。

## (三) 教学资源

### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材,禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构,完善教材选用制度,经过规范程序择优选用教材。

### 2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要,方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括:住宿、餐饮等旅游酒店管理等方面的专业图书、文献资源,并订阅不少于 10 种专业领域的优秀期刊。

### 3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库,种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

## (四) 教学方法

本专业采用基于“岗位主导”的“教学做一体化”教学模式,注重学生的职业道德培养,强调培养学生良好的服务意识、团队精神、创新精神与意志品质;同时,这种教学模式注重职业技能的培养,以实用为中心,以“综合素质+专业技能”为人才培养目标,培养满足酒店行业一线需要的“下得去、留得住、用得上”的

服务型专业人才。

遵循工作过程系统化课程理念,以合作学习为主要教学组织策略,通过“课堂(实训室)—企业—课堂(实训室)—企业”学习环境的转换,使学生在在学习过程中,充分享受学校和企业的二元文化辐射,不断提高搜集、共享、运用信息的能力、合作学习的能力和终身学习的可持续发展能力;

以项目导向、任务驱动和“教学做”一体化为主要教学模式,以工作过程的典型任务、典型案例引领项目开发,以实际开发项目贯穿于具体的教学过程,以过程性知识为主要教学内容,以功能性知识主导原理性知识,将岗位真实情景融入课程情景,策进学生职业能力和职业素养养成。

关于实训环节,如下安排:

- (1)在校内的模拟餐厅、模拟客房、模拟前厅、模拟酒吧实训室进行练习。
- (2)到酒店进行专业认识实习。
- (3)到酒店进行顶岗实习和毕业实习。

#### (五)学习评价

学生在校学习期间的课程考试模式应注重能力的培养进行多种方式考评。为了充分发挥考核手段在学生在学习过程中的鉴定、引导和激励功能,首先彻底摒弃以往唯卷面定分数这种传统考核方式,实现考核方式的多元化和多样化,以便更全面、准确地评价学生已掌握知识的应用能力,提高学生学习的主动性,有利于学生解决实际问题能力、综合素质的培养和创新精神的形成。

- (1)考核采取形成性考核+终结性考核的形式;
- (2)技能考试一般采取在实训室实操的方式;
- (3)基础课可采取开卷考试形式,注重对能力的考核;

学生在校内实训和企业实习期间,校内实训指导教师和实习企业指导教师按照其所实训实习的岗位要求,共同对其综合素质做出总体的评价;对学生的政治表现、敬业精神与工作态度、解决问题的能力、知识的应用情况、创造性等若干个核心要素进行全面考核,做出鉴定。在对实习学生进行鉴定评价的同时,也对专业教学提出建设性的意见和建议。同时,我们还定期举行职业技能大赛,邀请三门峡旅游企业的专家对学生的职业能力进行评价,或者参加国家、省、市举办的职业技能大赛,将行业要求、企业反馈的信息渗透在日常教学中,实现校企对接,增强人才培养的实用性。

#### (六)质量管理

1.学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制,健全专业教学质量监控管理制度,完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设,通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进,达成人才培养规格。

2.学校、二级院系应完善教学管理机制,加强日常教学组织运行与管理,定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进,建立健全巡课、听课、评教、评学等制度,建立与企业联动的实践教学环节督导制度,严明教学纪律,强化教学组织功能,定期开展公开课、示范课等教研活动。

3.学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制,并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析,定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学,持续提高人才培养质量。

### 十三、各类附表

- 1.工作任务与职业能力分解
  - 2.教学周数安排表
  - 3.按学期开设课程进程表(含学分分配)
  - 4.课程结构比例表
  - 5.取得资格证书一览表
  - 6.专业主干、核心课程说明
- 十四、核心课程整体设计方案

附表一：典型工作任务与职业能力分解对照表

序号	工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考证等级	备注
1	前厅服务与管理	提供标准化的预订、接待、行李、问讯、收银、话务、打印、复印服务,处理客人投诉以及前厅管理	前厅服务与督导管理能力、语言交际能力、沟通协调能力	前厅服务与管理、酒店英语、普通话与职场口才、前厅实训	酒店前厅中级服务员	
2	客房服务与管理	中式铺床、西式铺床、清扫房间以及客房管理	客房服务与督导管理能力、团队合作能力	客房服务与管理、酒店英语、客房实训	酒店前厅中级服务员	
3	餐饮服务与管理	具备六大操作技能(铺台布、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒)和六大服务能力(预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结帐服务、送客服务)以及餐饮管理	餐饮服务与督导管理能力、语言交际能力、沟通协调能力、独立处理问题能力和创新能力	餐饮服务与管理、酒水知识、食品营养与卫生、饮食文化、宴会服务与管理、酒店英语、餐饮实训	酒店前厅中级服务员	
4	酒店日常业务管理	熟悉酒店运营基本程序,掌握酒店管理基本理论、方法与技巧,对前厅、客房、餐厅、康乐等主要业务部门实施科学管理	酒店其他业务部门的工作及管理能力、语言交际能力、沟通协调能力、团队合作能力、独立处理问题能力和创新能力	酒店管理概论、人力资源管理、服务质量管理、酒店市场营销	调酒师、茶艺师(中级)	

附表二:教学周数安排表

	总教学周数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
第一学期	20		☆	☆	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	⊙
第二学期	20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	⊙
第三学期	20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	⊙
第四学期	20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	⊙
第五学期	20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	⊙
第六学期	20	√	√	√	√	※	√	√	√	○	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	⊙
第七学期	20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	⊙
第八学期	20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	□	□	□	□	□	□	□	□	⊙
第九学期	20	√ □	√ □	√ □	√ □	√ □	√ □	√ □	√ □	△	△	△	△	△	△	△	△ #	△ #	△ #	△ #	△ #	⊙
第十学期	17	√ △	√ △	√ △	√ △	△	△	△	△	△	△	△	△	#	#	#	#	#	⊙			

备注: 1.军事训练用☆表示, 理论教学用√表示, 劳动实践用○表示, 校内专业实验、认识实习用※表示, 跟岗实习用□表示, 顶岗实习用△表示, 毕业实习、毕业论文用#表示。考试用⊙表示。





附表四:课程结构比例表

模块名称		课程类别	学时数			学分数	学时百分比%	
			总学时	理论学时	实践学时			
公共基础课程模块		A	64	64	0	1		45.6
		B	2050	1288	762	121.5		
专业(技能)课程模块	专业基础课程	A	16	16	0	1		12.5
		B	564	378	186	28		
		C	0	0	0	0		
	专业能力课程	A	126	126	0	6		6
		B	168	120	48	8		
		C	0	0	0	0		
	专业实践课程	A	0	0	0	0		20.6
		B	0	0	0	0		
		C	954	0	954	40		
	专业拓展课	A	0	0	0	0		11.6
		B	540	394	146	24		
		C	0	0	0	0		
素质教育与能力拓展课程模块	通识课程	A	120	100	20	6		2.5
	素质教育	B				8		
	创新创业教育	C				5		
占总学时比例	A类课程比例		B类课程比例			C类课程比例		
	4.4		74.3			20.6		

附表五:取得资格证书一览表

资格证书类别	资格证书名称及发证单位	等级	学分	必修	选修	建议考取时间
英语	全国公共英语等级考试合格证书(pet)	二级	2		选修	
计算机	全国计算机等级证书	二级	2		选修	
体育	大学生体质健康合格证书(学院)		2	必修		第八学期
普通话	普通话测试等级证书(河南省语委)		2	必修		第七、第八学期
职业技能等级证书或职业资格证书	中级茶艺师证书	三级	2	必修		第八学期
	导游证		2		选修	第七学期

附表六：专业主干、核心课程说明

序号	课程名称	课程目标	主要内容	主要项目	建议教材	教学方式	评价与考核	开设学期与学时数
1	前厅服务与管理	依照客人到店的业务流程,遵循必需、够用的原则,以前厅核心业务为中心教学任务,加强实践练习,培养学生解决前厅入住到离店的各类实际问题的能力。	认识前厅部、客房预订服务、礼宾服务、入住接待服务、商务中心和总机服务、离店结账服务以及酒店管理信息系统等	了解前厅业务,掌握前厅预订、入住、退房结账等业务,熟悉总机、礼宾、商务中心的业务,	《前厅服务与管理》 主编:何玮,清华大学出版社,出版日期:2017年8月	面授	考试	第六学期 42学时
2	客房服务与管理	通过酒店客房主要工作内容的学习和操作,使学生掌握客房服务与管理的基础知识、操作技能和相关管理知识,为后续相应工作岗位的顶岗和升迁提供支持。	了解客房部组织结构、认识客房产品设计,掌握客房清扫服务、熟悉酒店公共区域清洁、能够完成客房对客服务,学习客房部安全管理和设备用品管理	了解客房部、设计客房产品,完成客房卫生清洁与对客服务,熟悉PA部、洗衣房的运作,了解客房安全与管理与设备用品管理	《客房服务与管理》 孟祥山主编 江苏大学出版社,2018年10月出版	面授	考试	第七学期 42学时
3	餐饮服务	依照客人到店的业务流程,遵循必需、够用的原则,以餐饮核心业务为中心的教学任务,加强实践练习,培养学生的餐饮服务技能及处理餐饮工作中各类实际问题的能力	餐饮行业发展概况、餐饮服务礼仪实训、餐饮服务基本技能、菜肴和酒水服务技巧、餐饮服务岗位服务流程和服务技巧、中西餐宴会服务等	认知餐饮行业发展概况以及餐饮服务人员具备的素质要求,掌握餐饮服务基本技能与技巧,熟悉中西餐服务流程、中西宴会服务以及自助餐服务	《餐饮服务与管理》 郑菊花主编 清华大学出版社 2019年1月出版	面授	考试	第七学期 42学时

序号	课程名称	课程目标	主要内容	主要项目	建议教材	教学方式	评价与考核	开设学期与学时数
4	餐饮运营与管理	以酒店管理人员岗位工作胜任力培养为目标,按照酒店餐饮业概况、餐饮市场营销、餐饮服务管理、菜单管理、餐饮生产管理、餐饮综合管理六个学习单元分类,开展案例研讨为主要教学手段,能系统地了解相关工作理念、方法以及工作过程中的技巧和技能,形成酒店餐饮运营管理工作的基础能力。	酒店餐饮业概况、餐饮市场营销、餐饮服务管理、菜单管理、餐饮生产管理、餐饮综合管理等	了解酒店餐饮业概况,能合理选择餐饮项目选址、进行市场调研与分析及餐饮业促销,熟悉餐饮服务管理、菜单管理、生产管理相关业务。	《餐饮运营管理》 栗书河、孙炳武主编 中国轻工业出版社 2017年1月出版	面授	考试	第八学期 42学时
5	酒店财务管理	以酒店管理人员岗位工作胜任力培养为目标,熟悉酒店财务的基本活动过程,掌握财务部日常工作基本程序与标准,能够掌握酒店筹资管理、投资管理、营运资金管理、收入管理及成本控制等方法,进行酒店财务分析。同时,具有信息收集能力以及团队合作精神。	酒店财务管理基础知识、财务部日常业务基本程序与标准、酒店筹资管理、酒店投资管理、酒店营运资金管理、酒店收入管理及成本控制、酒店固定资产管理、酒店财务预算管理、酒店财务分析等。	了解酒店财务管理基础知识,掌握财务部日常工作基本程序与标准,熟悉酒店筹资管理、酒店投资管理、酒店营运资金管理、酒店收入管理及成本控制、酒店固定资产管理、酒店财务预算管理等,分析酒店财务	《酒店财务管理》 章永刚主编 中国人民大学出版社,2018年1月出版	面授	考试	第八学期 42学时

